補足説明書　4　　不達メールの原因と対策

取説説明書（統括管理者用）P17 に続く補足説明書

火災メールサーバからのメールが届かない、テスト送信結果と実際のメール到着が異なる場合など、不達メールについて多くのご質問をいただきます。ご参考になればと補足説明書 4 を取扱説明書に追加します。

１、不達メールの悲劇

ある有能なビジネスマンＡ課長は、大きな受注契約を目前にしていた。
「納期は、メールでお知らせします」と言い残し、元気に発注企業を後にした。社内の生産担当者と打ち合わせ、一刻でも早い連絡を発注企業担当者に入れようと、Ａ課長は、自分の携帯メールで納期連絡を行った。ライバル企業の出方が気になっていたのだ。

数日の後、発注企業担当者から「実は課長さんから、納期メールがいつまでも入らず他社にお願いすることになりました」との電話連絡があった。そんな馬鹿な確かに、携帯からメール送信しているのに・・・・。不達メールの悲劇である。

携帯電話同士のメールのやりとりでは、何の問題もない場合でも、携帯⇔パソコンのメール、携帯⇔Ｗｅｂサーバへのメールとなるとメール送受信ができない携帯メールアドレスがあります。実は、この有能ビジネスマンＡ課長の携帯メールアドレスもこれだったのです。このメールアドレスは、ＲＦＣ違反メールアドレス（後述）と呼ばれています。こんな悲劇にならないように、あなたの携帯メールアドレスは、ＲＦＣ違反になっていないか確認しましょう。

２、なぜ不達メールは起こるのか？

不達メール（不着メール）は、どうして起こるのでしょう。
パソコンから携帯にメールを送る場合で考えてみましょう。

1. メールを作成
2. メールをメール送受信ソフト（アウトルックなど）で送信
   自動的にメールアドレスのＲＦＣチェック　ＮＯ→不達メールへ
   ＯＫ
   ↓
3. インターネットへ送信
   ↓
4. 携帯電話会社を通じ受信
   ｅメール受信拒否、迷惑メール対策　　有り→不達メールへ
   無しもしくは解除

↓

5　携帯電話でメールを受信

以上のように、メールには２つのフィルターがあることがおわかりだと思います。もちろんメールアドレスに間違いがないことが前提です。

３、ＲＦＣ違反のメールアドレスとは？

ＲＦＣとは、

Request for Comments（リクエスト　フォー　コメンツ）の略称で、「ネット上の運用ルールを決め、国際的な決まり事」と言うものです。当然、メールアドレスのルールもこの中で決められています。ルールがしっかりしていれば、みんなで安心して使えるというわけです。従って、ＲＦＣ違反のメールアドレスは、国際的なルールに従わない厄介なメールアドレスということになります。

なぜＲＦＣ違反のメールアドレスがあるのでしょう。これは、携帯電話会社が許してきたからです。特に記号が多く含まれた長くて複雑な携帯メールアドレスは、迷惑メール対策になると携帯電話会社自身が推奨してきた背景があります。さすがに 2009 年頃になると、ＲＦＣ準拠のメールアドレスのみ認める様になりましたが、この間に多くのＲＦＣ違反のメールアドレスが発行され、現在でも使用されています。特に、マイクロソフト社は、メール関連のサービスではＲＦＣに違反するメールアドレスは送信ができないように設定されていますので用心したいものです。

ＲＦＣの規定では、

メールアドレスに使える文字

- 半角英数字
- 記号は、(! # $ % & ’ * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .) が使用できますが、
  下の３記号しか使用できないプロバイダーが多いようです。
  「.」（ピリオド、ドットともいう）
  「-」（ハイフン）
  「_」（アンダーバー、アンダースコアともいう）

メールアドレスでの記号の使い方

- メールアドレスの先頭に記号は使えない
- ＠の直前に記号は使えない
- 記号を連続して使えない

具体的なＲＦＣ違反メールアドレスの例

メールアドレスの先頭に記号がある

.abcdefg@katoden.co.jp

-abcdefg@katoden.co.jp

_abcdefg@katoden.co.jp

＠の直前に記号がある

abcdefg.@katoden.co.jp

abcdefg-@katoden.co.jp

abcdefg_@katoden.co.jp

連続した記号の使用

abcd..efg@katoden.co.jp

abcd---efg@katoden.co.jp

ab..cd__ef--g@katoden.co.jp

などが代表的な例です。

貴施設のメール送信先一覧に上記の例がないかチェックしましょう。

４、ＲＦＣ違反のメールアドレスへの対策

ＲＦＣ違反のメールアドレスが見つかった場合の対策について説明します。
一般的によく行われる対策をご紹介します。

例　ab..cd__ef--g@katoden.co.jp のように＠前にＲＦＣ違反がみられる場合
＠より前を””で囲んでみましょう。
“ab..cd__ef--g”@katoden.co.jp　となり、＠より前をメールアドレスだと認識し、正常に送受信ができるようになります。

５、テストメール送信結果の表示の仕組みと対策

火災一斉メールシステムでは、テストメール送信時のみ「不達エラー」をチェックし表示しておりましたが、2013 年 6 月 27 日のアップデートで、ほぼすべてのメール送信時に「不達エラー」をチェックするようにしました。従って、メール送信する毎に「メール送信先一覧/編集」画面の送信結果が更新されるようになりました。

ここで、具体的に送信結果とメール到達が違った場合について説明します。

1 送信結果が「○」なのに、メールが届かない場合

- メールアドレスに全角文字、大文字、スペースが含まれている。
- メールアドレスがＲＦＣ違反である。

メールアドレスが、火災一斉メールサーバのチェックにかかり送信を止めますので、「不達エラー」も返信されないので、結果表示を「○」にします。
もちろんメールは届きません。
ＲＦＣ違反のメールアドレスへの対策をメールアドレスに施し、再度テストメールの送信を試みましょう。

2 送信結果が「×」なのに、メールが届く場合
前回のテストメールの送信時に携帯に迷惑メール設定がなされており、その後、設定を解除した場合に発生します。2013 年 6 月 27 日以降は、ほぼすべてのメール送信時に結果表示を更新するようにしましたので、更新結果は「〇」に変化すると思われます。

以上、不達メール対策をご説明致しました。是非参考にして下さい。